

عنوان مقاله:

تبیین رابطه بین کیفیت خدمات غیرحضوری (الکترونیکی) با رضایت و وفاداری مشتریان اینترنتی (مطالعه موردی: شعب بانک سپه شهرستان شیراز)

محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

نویسندگان:

علی قوامی - فوق لیسانس رشته مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز.

داود خسروانی - فوق لیسانس رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اهواز.

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر با هدف تبیین رابطه بین کیفیت خدمات غیرحضوری (الکترونیکی) با رضایت و وفاداری مشتریان اینترنتی (مطالعه موردی: شعب بانک سپه شهرستان شیراز) می باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی- همبستگی و جامعه آماری آن شامل تمام مشتریان شعب بانک سپه شهرستان شیراز است و حجم نمونه تحقیق ۱۰۰ نفر می شود. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت و وفاداری مشتریان اینترنتی ۲۴ سوالی محقق ساخته می باشد. تجزیه و تحلیل بعد از گردآوری داده ها با نرم افزار SPSS انجام شد. برای آزمون فرضیه ها از روش آمار توصیفی، میانگین و انحراف استاندارد و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته ها بیانگر رابطه معنادار بین متغیرهای مستقل: کارایی، قابلیت دسترسی، الزامات اجرایی و متغیر شخصی با رضایت و وفاداری مشتریان اینترنتی وجود داشته است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، کارایی، قابلیت دسترسی، الزامات اجرایی، قابلیت اعتماد، تقاضای مشتریان، رضایت مشتری، وفاداری مشتری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1270631>

